



SGQ N°004A SSI N°008G  
SGA N°005D PRD N°004B  
SCR N°006F ISP N°046E

Membro degli accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA e IAF  
Signatory of EA and IAF Mutual  
Recognition Agreements



CERTIFICATO N°  
CERTIFICATE N°

006BZ/0

PER LA CONCESSIONE DEL DIRITTO DI USO DEL MARCHIO DI CONFORMITÀ ICIM / FOR THE AUTHORIZATION TO USE ICIM MARK OF CONFORMITY

ALL'AZIENDA / TO THE FIRM

**TELECOM ITALIA S.p.A.**

Piazza degli Affari, 2  
20123 Milano

UNITÀ OPERATIVE / OPERATIVES UNITS

dislocate sull'intero territorio nazionale

PER I SEGUENTI PRODOTTI / FOR THE FOLLOWING PRODUCTS

**CENTRI DI CONTATTO  
CUSTOMER CONTACT CENTRES**

CON DENOMINAZIONE COMMERCIALE / WITH TRADE NAME

**TIM - Servizio Clienti 119**

**Servizi in-house di Call e Contact Center per la Clientela  
“Consumer Mobile”**

**“Attività di gestione multicanale di Clienti prepagati ed abbonati per servizi commerciali ed evoluti forniti dal Customer Service 119 e con l'utilizzo di canali innovativi”**

**“Attività di Customer Care per la gestione del credito relativo a linee prepagate e in abbonamento”**

**“Attività di vendita on line di servizi e prodotti evoluti”**

CONFORMEMENTE ALLA NORMA ED AL DOCUMENTO NORMATIVO ICIM  
IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD AND WITH ICIM NORMATIVE DOCUMENT

**UNI EN 15838:2010 (seguendo i criteri della UNI 11200:2010)**

**ICIM 70R035 - ACCREDIA RT22**

CON CLASSIFICAZIONE / WITH CLASSIFICATION

L'Azienda deve utilizzare il marchio di conformità ICIM in osservanza al Regolamento ICIM per la certificazione dei prodotti.

The firm shall use ICIM mark of conformity for the products according to ICIM Regulation for products certification.

Prima Emissione  
First issue  
**28/01/2011**

Emissione corrente  
Current issue  
**25/07/2012**

Data di scadenza  
Expiring date  
**27/01/2014**

**ICIM S.p.A.**